

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Empiris pada Atmosphere Spa Nginden Surabaya)**



Oleh :

**TAUFIK NUR DWIYANTONO**

**NPM: 13.1.02.08658**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Empiris pada Atmosphere Spa Nginden Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**TAUFIK NUR DWIYANTONO**

**NPM: 13.1.02.08658**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Empiris pada Atmosphere Spa Nginden Surabaya)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**TAUFIK NUR DWIYANTONO**  
**NPM: 13.1.02.08658**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**  
**Pada Tanggal 16 November 2019**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.**  
**2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**  
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi Manajemen**

  
**Drs. Ec. Yahya, M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **TAUFIK NUR DWIYANTONO**

N.P.M : **13.1.02.08658**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Empiris pada Atmosphere  
Spa Nginden Surabaya)**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 16 November 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk raikaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-oleh sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 16 November 2019  
Yang membuat pernyataan



**TAUFIK NUR DWIYANTONO**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : **TAUFIK NUR DWIYANTONO**  
NPM : 13.1.02.08658  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 05 Juli 1995  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2  
Alamat Rumah : Jl. Pandogo Baru, WPS H-6 Surabaya

### B. ORANG TUA

Nama : **ASPRIYANTI**  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Pandogo Baru, WPS H-6 Surabaya  
Alamat Rumah/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Penjaringan Sari II Surabaya Tahun 2007
2. Tamat SMPN 17 Surabaya Tahun 2010
3. Tamat SMAN 20 Surabaya Tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-X	2013-2019	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**TAUFIK NUR DWIYANTONO**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Empiris pada Atmosphere Spa Nginden Surabaya)”**.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari banyaknya semangat, motivasi berharga yang diberikan pada penulis ini dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, saya selaku penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Nur Fadji Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Drs. Ec. Yahya, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi di bangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh staf, dan karyawan Atmosphere Spa Nginden Surabaya yang secara tidak langsung turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga, yaitu orangtua yang luar biasa menjadi *best supporting* dan selalu memberikan do'a sukses serta dorongan semangat baik secara nasehat dan materi kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua. Penulius mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini akhir kata, semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca.

Surabaya, Desember 2019

Penulis

**TAUFIK NUR DWIYANTONO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	 <b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoretis .....	11
2.1.1 Kualitas Layanan .....	11
2.1.2 Harga .....	13
2.1.3 Lokasi .....	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2 Rerangka Pemikiran .....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	32
2.3.1 Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.2 Pengaruh <i>Reability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.3 Pengaruh Responden (daya Tanggap) Terhadap Kepuasan ...	34
2.3.4 Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2.3.5 Pengaruh Empaty (Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	36
2.3.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.7 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
 <b>BAB 3 : METODA PENELITIAN .....</b>	 <b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi .....	39



3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4	Variabel dan Devinisi Operasional Variabel.....	42
3.5	Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB 4 :</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Gambaran Obyek Penelitian .....	54
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.3	Hasil Pengujian.....	62
4.3.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	58
4.3.2	Deskripsi Tanggapan Responden .....	61
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.3.4	Asumsi Klasik .....	70
4.3.5	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	75
4.3.5	Pengujian Hipotesis .....	77
4.4	Pembahasan .....	80
4.4.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.4.2	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	81
4.4.3	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82
4.4.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	83
4.4.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.4.6	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.4.7	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
<b>BAB 5 :</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Simpulan .....	88
5.2	Keterbatasan .....	89
5.3	Saran .....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1. Hasil Uji Validitas.....	56
2. Reliability Statistic .....	57
3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin .....	59
4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Umur.....	59
5. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan .....	60
6. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan .....	62
7. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga .....	63
8. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Lokasi .....	65
9. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pelanggan .....	66
10. Hasil Regresi Berganda.....	68
11. Hasil Uji Normalitas .....	72
12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
13. Anova .....	75
14. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	76
15. Hasil Perolehan Tingkat Signifikan .....	77

## DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Pemikiran .....	31
2. Rerangka Konseptua .....	32
3. Grafik Pengujian Normalitas Data .....	71
4. Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda .....	74



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Tugas Bimbingan Kepada Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pernyataan STIESIA Surabaya
7. Berita Acara Bimbingan Skripsi
8. Sertifikat Seminar

